

Pressemitteilung 34/2024 – 23. Oktober 2024

Direktfiliale der Kreissparkasse Gotha

Täglich 11 Stunden telefonischer Service für die Kunden

Die Kreissparkasse Gotha bietet ihren Kunden mit der Direktfiliale seit dem 01. Juli 2017 die Möglichkeit, telefonisch Aufträge zu erledigen. Werktags von 08:00 bis 19:00 Uhr stehen die 11 Mitarbeiterinnen unter der Telefonnummer 03621-2210 den Kundinnen und Kunden zur Verfügung. Die Mitarbeiterinnen haben ihren Arbeitsplatz in Gotha. Wer hier anruft, erreicht Beraterinnen aus der Region, die bei der Kreissparkasse Gotha arbeiten. „Uns ist es ein wichtiges Anliegen, dass wir einen umfassenden Service für unsere Kunden mit eigenen Mitarbeitern bieten. Deshalb haben wir uns bewusst für die Direktfiliale und gegen ein externes Callcenter entschieden“, sagt Jörg Krieglstein, Vorstandsvorsitzender der Kreissparkasse Gotha.

In zwei Schichten sind die Beraterinnen für die Kunden erreichbar. Sie decken das gesamte Angebot der früheren Kleinstfiliale ab und bieten so Kunden, die Möglichkeit, von zu Hause oder unterwegs ihre Bankgeschäfte telefonisch zu erledigen. Die Anliegen der Kunden sind dabei sehr vielfältig. Sie reichen von Adresse- und Namensänderungen über Änderungen/ Einrichtungen von Daueraufträgen, Überweisungen, Tagesgeld, Bestellung von größeren Bargeldmengen, Kauf von PS-Losen bis zum Abschluss von Privat- und Dispokrediten. Auch Kartenbestellungen aller Art (z.B. Kreditkarten) sind hier möglich. Bei Problemen mit Überweisungen und Lastschriften helfen die Beraterinnen den Kunden ebenfalls weiter. Bei Fragen oder Probleme mit dem Onlinebanking stehen die Kolleginnen beratend zur Seite. Ebenso können Konten telefonisch eröffnet und Vollmachten erteilt werden. Nicht nur Privatkunden, auch Firmenkunden steht die Direktfiliale zur Verfügung. Die Vereinbarung von Terminen für ein persönliches Gespräch mit dem Berater zählen ebenso zu den Services, wie die Vereinbarung von Rückrufen, wenn Spezialwissen erforderlich ist.

Seit Ostern 2024 ist neben der Hauptfiliale die Filiale in Gotha-West am Coburger Platz der zweite Sitz der Direktfiliale. An beiden Standorten finden die Mitarbeiterinnen sehr gute Arbeitsbedingungen, erklärt Sandra Raßmann, Teamleiterin der Direktfiliale.

Neben der Telefonie werden auch alle Mails, die bei unter info@ksk-gotha.de eingehen bearbeitet. Auch die Aufnahme von Schadensmeldungen für Kunden der Sparkassenversicherung erfolgt durch die Direktfiliale.

„Wir sehen uns als wichtigen Baustein in der Kommunikation mit unseren Kunden. Die Anliegen können wir telefonisch schnell und direkt klären. Oft sind wir der Erklärbar,

Seite 2

der den Kunden komplexe Sachverhalte am Telefon erläutert oder bei Fragen rund ums Onlinebanking weiterhilft. Bei Phishing-Mails verstehen wir uns als Schutzschild für unsere Kunden. Bei unklaren Überweisungen kontaktieren wir die Kunden im Vorfeld, um sie vor Schaden zu bewahren“, erläuterte Sandra Raßmann.

„Ein Anruf bei der Direktfiliale spart für die Kunden Zeit und Wege. So können Anliegen bequem per Telefon erledigt oder beauftragt werden. Ein Anruf genügt. Mit diesem Angebot bieten wir jedem Kunden der Kreissparkasse täglich 11 Stunden Service an. Die Nutzung der Direktfiliale steigt stetig“, berichtet Sandra Raßmann.

Im vergangenen Jahr wurden in der Direktfiliale 63.776 Anrufe entgegengenommen. Das sind fast 300 pro Geschäftstag. Die durchschnittliche Bearbeitungszeit betrug etwas mehr als 4 Minuten.